EB30-P-50.003



MINISTÉRIO DA DEFESA

EXÉRCITO BRASILEIRO

DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO EXÉRCITO

1ª Edição
2022

EB30-P-50.003



MINISTÉRIO DA DEFESA

EXÉRCITO BRASILEIRO

DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO EXÉRCITO

1ª Edição
2022



MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL
(Diretoria Geral do Pessoal/1860)
DEPARTAMENTO BARÃO DE SURUHI

PORTARIA - DGP/C Ex Nº 391, DE 19 DE MAIO DE 2022

EB: 64468.005589/2022-41

Aprova o Programa de Certificação dos Meios de Hospedagem do Exército (EB30-P-50.003), 1ª Edição, 2022.

O **CHEFE DO DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL**, no uso da competência que lhe confere o art. 44, das Instruções Gerais para as Publicações Padronizadas do Exército (EB10-IG-01-002), 1ª Edição, 2011, aprovadas pela Portaria do Comandante do Exército nº 770, de 7 de dezembro de 2011, e de acordo com os incisos I, II, III e IV do art. 4º, do Regulamento do Departamento-Geral do Pessoal (EB10-R-02.001), aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 155, de 29 de fevereiro de 2016, resolve:

Art. 1º Fica aprovado o Programa de Certificação dos Meios de Hospedagem do Exército (EB30-P-50.003), 1ª Edição, 2022, que com esta baixa.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor em 27 de MAIO de 2022.

General de Exército LOURIVAL CARVALHO SILVA
Chefe do Departamento-Geral do Pessoal

FOLHA REGISTRO DE MODIFICAÇÃO (FRM)

NÚMERO DE ORDEM	ATO DE APROVAÇÃO	PÁGINAS AFETADAS	DATA

ÍNDICE DOS ASSUNTOS

	Pag
FINALIDADE	5
OBJETIVOS	5
FUNDAMENTOS DO PCMHEX	5
PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO EXÉRCITO	5
AGENTES DE CERTIFICAÇÃO	6
AVALIAÇÃO	6
RESULTADOS	7
RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO	7
ANEXOS	8-12

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO EXÉRCITO (PCMHEX)

1. FINALIDADE

a. O Programa de Certificação dos Meios de Hospedagem do Exército (MHEx) tem por finalidade orientar as Seções de Assistência Social Regionais (SAS) das Regiões Militares (RM) para a correta execução das certificações dos meios de hospedagem, contribuindo com a melhoria contínua dos serviços prestados à Família Militar.

b. O PCMHEX será conduzido pela Seção de Assistência Social Regional (SAS Regional).

2. OBJETIVOS

a. assegurar a disponibilidade e a prestação de serviços de hospedagem de qualidade para a Família Militar.

b. identificar e atuar nas situações que estejam interferindo na qualidade das instalações e dos serviços de hospedagem prestados.

c. verificar as condições de trabalho nos MHEx.

d. verificar se o efetivo dos MHEx é compatível para cumprir suas atribuições.

e. cultuar a adequação e a melhoria contínua das instalações e dos serviços de hospedagem prestados pelos MHEx.

f. estabelecer procedimentos que possibilitem o aperfeiçoamento das atividades e dos serviços desenvolvidos pelos MHEx.

g. verificar o fiel cumprimento das diretrizes, normas, protocolos.

h. identificar os pontos fortes (ou melhores práticas) e oportunidades de inovação e melhoria, por meio do acompanhamento e análise de indicadores.

3. FUNDAMENTOS DO PCMHEX

a. O PCMHEX, com foco na governança dos MHEx, visará à excelência na gestão dos meios de hospedagem da Força Terrestre na área de responsabilidade da RM, com vistas à redução de eventos adversos que geram problemas, sensação de desamparo, erros e que aumentam a insatisfação dos hóspedes. A certificação dos MHEx será conduzida pela Região Militar enquadrante.

b. A base de todo o sistema é o bem-estar da Família Militar e a busca da qualidade de vida dos usuários/hóspedes.

4. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO EXÉRCITO

a. A equipe de avaliadores será composta, preferencialmente, por militares da Seção de Assistência Social (SAS) da RM. Todo avaliador deve possuir a qualificação necessária e ser preparado para a atividade de avaliação.

b. A certificação indicará a conformidade de cada parâmetro/critério/aspecto avaliado, segundo a complexidade e as particularidades das instalações de cada MHEx.

c. Todos os MHEx avaliados, em cada ciclo de dois anos, receberão uma pontuação final, indicando a situação em que se encontram.

d. Quando houver a visita de avaliação subsequente da equipe SAS Regional será verificado o aprimoramento e o aperfeiçoamento das ações, dos serviços e das instalações dos MHEx, com base no relatório de certificação anterior. O objetivo será verificar se as oportunidades de melhorias apresentadas na avaliação prévia foram observadas.

e. Os quatros principais aspectos que fundamentam a avaliação dos MHEx, e a subsequente

certificação, são:

1) identificação da estrutura (física e recursos humanos);

2) gestão do meio de hospedagem;

3) verificação quanto ao cumprimento dos protocolos e das normas técnicas; e

4) mensuração dos resultados produzidos.

5. AGENTES DE CERTIFICAÇÃO

a. Todos os integrantes do Sistema de Pessoal do EB, militares e civis, em qualquer situação, são elementos fundamentais para o êxito do projeto de certificação dos MHEx, por serem potenciais usuários.

b. Todo o Avaliador deve ter imparcialidade, objetividade, conhecimento técnico, cautela, zelo profissional, comportamento ético, sigilo, discrição, calma, educação, paciência e clareza nas perguntas. Além disso, deve permitir que o avaliado exponha as suas razões, face a qualquer fato observado. O Avaliador deve ainda manter os documentos/registros referentes à avaliação em arquivos seguros e confidenciais, bem como evitar fazer "inferências", baseadas em evidências objetivas, ou emitir juízo de valor.

c. Os Avaliadores deverão seguir os seguintes passos:

1) realizar entrevista/conversa com os avaliados, antes do início dos trabalhos de avaliação, para abordar como será desenvolvido o trabalho;

2) conferir toda a documentação disponível; e

3) observar o processo e as instalações.

d. O anexo "A" - Orientações aos Avaliadores, contempla a postura que os avaliadores deverão ter por ocasião dos trabalhos de avaliação.

e. A Diretoria de Assistência ao Pessoal (DAP) e a RM são, conjuntamente, responsáveis pela capacitação de militares, por ocasião de simpósios presenciais na Diretoria e de eventos de capacitação no âmbito das RM.

6. AVALIAÇÃO

a. O PCMHEX será conduzido com a seguinte relação avaliador x avaliado:

AVALIADORES	AVALIADOS
RM	MHEx na área de responsabilidade da RM

b. As avaliações para a certificação serão realizadas por meio de verificação do desempenho nas atividades finalísticas, de gestão, e de execução financeiro-orçamentária, materializadas nos indicadores de eficiência no Anexo B - Indicadores de Eficiência dos Meios de Hospedagem do Exército (MHEx).

c. Para a certificação, deverá ser obtido percentual (%) mínimo da pontuação máxima estabelecida no Anexo B, conforme o tipo de meio de hospedagem (hotel de trânsito ou casa de hóspede).

d. Os indicadores e percentuais (%) mínimos serão definidos pela DAP.

e. Às Regiões Militares caberá a tarefa de realizarem as avaliações dos respectivos MHEx, nos períodos e datas que lhes convier. Todavia, tais avaliações deverão ocorrer a cada ciclo de dois anos, devendo, ao final do prazo, ser atingida a meta de todos terem sido avaliados pelo menos uma vez, em cada período (ciclo).

f. As SAS Regionais terão 15 dias corridos, após o término da atividade de avaliação/certificação que conduzirão, para remeterem, anexo a expediente assinado pelo Ch EM da Região Militar, direcionado

ao SDir DAP, o resultado de cada processo de certificação realizado, bem como relatório sucinto sobre a atividade. No âmbito da DAP, tais informações serão processadas pela SAS e pela SPG.

g. Os resultados enviados pelas RM para a DAP serão, primeiramente, apreciados pela SAS, que terá 10 dias para verificar se o processo de avaliação/certificação foi adequado e corretamente conduzido, levantando eventuais discrepâncias e/ou inconsistências. Em caso de indícios de falhas/erros no processo, a Diretoria oportunizará **feedback** à RM envolvida, disponibilizará nova capacitação (sfc), e sugerirá a realização de nova avaliação.

h. A SAS/DAP terá 15 dias corridos, após recebimento do resultado de cada processo de certificação realizado, bem como do relatório sucinto sobre a atividade, para remeter tais informações à SPG/DAP.

i. Caberá às RM expedirem OS próprias, regulando a realização das avaliações/certificações dos MHEx, nos âmbitos regionais. Concluída a redação, e expedida a OS no âmbito da RM, as seguintes informações deverão ser enviadas à DAP: (1) MHEx regionais a serem submetidos à avaliação para certificação, (2) datas da avaliação para certificação de cada MHEx, (3) nome e identidade dos avaliadores/certificadores designados para cada MHEx, e (4) data prevista para a remessa do resultado da avaliação para certificação, bem como do relatório sucinto sobre a atividade, pelo Ch EM da RM.

7. RESULTADOS

a. Os resultados da certificação serão obtidos por meio de questionamentos. Para cada item a ser avaliado, a planilha contemplará 02 (duas) opções de resposta (SIM ou NÃO), com valores estabelecidos pela SAS/DAP, conforme o Anexo B.

b. A certificação será concedida ao MHEx que obtiver:

1) no mínimo, 80% (oitenta por cento) da pontuação máxima possível (PMP), quando se tratar de Hotel de Trânsito (HT); e

2) no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da pontuação máxima possível (PMP), quando se tratar de Casa de Hóspedes (CH).

8. RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO

O Relatório de Certificação consolidará os resultados, apresentará a situação em que se encontra o MHEx e dará ênfase aos itens que necessitam de melhorias, seguindo-se o modelo estabelecido no anexo "C" - Modelo de Relatório de Certificação.

9. RELAÇÃO DE ANEXOS

Anexo A - Orientações aos Avaliadores.

Anexo B - Indicadores de Eficiência dos Meios de Hospedagem do Exército (MHEx).

Anexo C - Modelo de Relatório de Certificação.

ANEXO A

ORIENTAÇÕES AOS AVALIADORES

1. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

a. A equipe de avaliadores dos MHEx será composta, preferencialmente, por servidores da Seção de Assistência Social da RM (SAS Regional).

b. Serão selecionados avaliadores que tenham conhecimento mínimo dos procedimentos que irão checar (possuidores de capacitação prévia).

c. A equipe será composta (efetivo) de acordo com as características e a estrutura do MHEx.

d. Será estimulada a rotatividade/rodízio dos avaliadores.

2. ANTES DA AVALIAÇÃO

a. Solicitar que sejam escalados profissionais do MHEx para acompanharem os avaliadores.

b. Executar a revisão da documentação como primeira atividade.

c. Solicitar providências administrativas para apoio às equipes.

d. Solicitar apoio em instalações e material, recebimento prévio da documentação, planos, etc.

e. Checar os dados estatísticos e indicadores do MHEx.

f. Solicitar local de trabalho exclusivo para os avaliadores, sfc.

g. Solicitar local reservado para a reunião da equipe de avaliadores, sfc.

3. DURANTE A AVALIAÇÃO

a. Verificar os processos e instalações.

b. Verificar a documentação e avaliar o que pode ser apreciado por amostragem.

c. Proceder com firmeza nas colocações e com proatividade nas ações.

d. Construir as evidências por meio dos questionamentos.

e. Analisar o contexto geral, não se fixando na relação entre o profissional e o resultado.

f. Verificar se todos os procedimentos estão previstos por escrito.

g. Verificar se os processos são padronizados.

h. Solicitar que o acompanhante anote as observações feitas, em detalhe, para repassar ao Cmdo RM.

i. Validar todos os dados coletados, por meio da interação com outros setores e com os demais membros da equipe.

4. APÓS AVALIAÇÃO

a. Confeccionar relato objetivo e sucinto (inserir no relatório).

b. Restringir o relato ao que foi visto em cada instalação.

c. Fornecer ao MHEx uma prévia da compilação das evidências colhidas, sem antecipar o relatório ou fazer juízo de valor, ao final da avaliação.

5. O QUE NÃO PODE EXECUTAR

a. Não proceder a avaliações superficiais. Elas devem ser feitas **in loco** e pautadas pela busca de evidências.

b. Não revisar as normas estabelecidas pela organização, apenas checá-las.

c. Não questionar a conduta do profissional, apenas verificar se o que é feito é o previsto.

d. Não usar a sua própria experiência profissional para julgar o que está sendo feito. Ater-se aos protocolos, processos e procedimentos.

e. Não fotografar ambientes, pessoas ou documentos. Apenas tomar nota de maneira clara e precisa.

f. Não fazer constar dos relatórios os nomes dos envolvidos.

ANEXO B

INDICADORES DE EFICIÊNCIA DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO EXÉRCITO (MHEX)

ESPECIFICAÇÃO	SIM	NÃO	FATO OBSERVADO
1. O MHEx possui gestor com função exclusiva?	10 pontos	0 ponto	
2. O gestor foi qualificado para execer a função? Realizou algum curso ou estágio?	10 pontos	0 ponto	
3. O gestor tem conhecimento da legislação pertinente a administração de MHEx e ao gerenciamento de recursos financeiros?	10 pontos	0 ponto	
4. O gestor do MHEx exerce a função a mais de 6 (seis) meses?	10 pontos	0 ponto	
5. O gestor possui acesso aos programas de gerenciamento de créditos para o MHEx como o SIGA e o SIPEO?	10 pontos	0 ponto	
6. O MHEx possui escritório para o gestor e equipe administrativa nas instalações do HT / CH?	5 pontos	0 ponto	
7. O MHEx opera com programa de computador de gerenciamento de reservas desenvolvido pela SGEx ou similar?	10 pontos	0 ponto	
8. O MHEx opera o pagamento pelo sistema PagTesouro?	20 pontos	0 ponto	
9. O MHEx possui página na internet com domínio da UG? (Ex: www.8bi.eb.mil.br)	10 pontos	0 ponto	
10. Na página do MHEx na internet consta o valor da diária e como solicitar reserva?	10 pontos	0 ponto	
11. O MHEx oferece serviço de reservas, com confirmação por mensagem de e-mail ou outro meio similar?	10 pontos	0 ponto	
12. O MHEx recebe mensagens pelo número de telefone do HT/CH por meio do aplicativo gratuito WhatsApp Business ou similar?	5 pontos	0 ponto	
13. O MHEx oferece serviço de recepção no período de 24 horas?	10 pontos	0 ponto	
14. O MHEx oferece serviço de recepção de encomenda para os hóspedes?	5 pontos	0 ponto	
15. O MHEx possui entrada de serviço independente?	10 pontos	0 ponto	
16. O MHEx oferece estacionamento privativo para os automóveis dos hóspedes?	10 pontos	0 ponto	
17. O MHEx possui monitoramento das instalações por sistema de câmera e gravação de vídeo?	10 pontos	0 ponto	
18. O MHEx possui sistemática de resolução das reclamações dos usuários, incluindo a resposta aos que assim solicitarem?	10 pontos	0 ponto	
19. O MHEx possui serviço terceirizado de limpeza e arrumação?	10 pontos	0 ponto	
20. O MHEx oferece vestimentas e identificação adequadas para o pessoal (camareiras, garçons, cozinheiros, recepcionistas, etc)?	10 pontos	0 ponto	
21. Os integrantes do MHEx possuem capacitação para trabalhar na área? (cursos no Sistema "S", convênios com hotéis, etc)	10 pontos	0 ponto	
22. O MHEx possui a documentação da prestação de contas da execução dos recursos descentralizados?	15 pontos	0 ponto	
23. O MHEx oferece aparelho de ar-condicionado em todas unidades habitacionais (UH)?	10 pontos	0 ponto	
24. O MHEx oferece banheiro privativo, com box e água aquecida para o banho em todas UH?	10 pontos	0 ponto	
25. O MHEx oferece canais de TV por assinatura ou smarts TV em todas UH?	10 pontos	0 ponto	
26. O MHEx oferece cofre em todas UH?	5 pontos	0 ponto	
27. O MHEx oferece cortina em todas UH?	10 pontos	0 ponto	

ESPECIFICAÇÃO	SIM	NÃO	FATO OBSERVADO
28. O MHEx oferece espelho em todas UH?	10 pontos	0 ponto	
29. O MHEx oferece frigobar com bebidas e lanches em todas UH?	10 pontos	0 ponto	
30. O MHEx possui guarda-roupas ou equivalente em cada UH?	10 pontos	0 pontos	
31. O MHEx oferece secador de cabelo em todas UH?	10 pontos	0 ponto	
32. O MHEx oferece suporte para malas em todas UH?	10 pontos	0 ponto	
33. O MHEx oferece acessibilidade para idosos ou pessoas com deficiência na entrada e/ou em pelo menos 01 (uma) UH?	15 pontos	0 ponto	
34. O MHEx oferece acesso à internet na modalidade "wi-fi"?	10 pontos	0 ponto	
35. O MHEx oferece berço para crianças?	5 pontos	0 ponto	
36. O MHEx oferece proteção nas janelas para crianças?	10 pontos	0 ponto	
37. O MHEx oferece computador com acesso à internet, para uso dos hóspedes?	10 pontos	0 ponto	
38. O MHEx oferece ferro e tábua de passar roupa, para uso dos hóspedes?	10 pontos	0 ponto	
39. O MHEx possui refeitório?	10 pontos	0 ponto	
40. O MHEx possui sala de estar ou recepção de visitas?	10 pontos	0 ponto	
41. O MHEx possui sala de jogos?	5 pontos	0 ponto	
42. O MHEx possui sinalização que permite fácil acesso e circulação nas instalações?	10 pontos	0 ponto	
43. A cozinha do MHEx está dentro das normas em vigor do Programa de Auditoria em Segurança Alimentar (PASA)? (padronização de procedimentos, adoção de boas práticas na fabricação de alimentos e boa gestão dos recursos descentralizados)	15 pontos	0 ponto	
44. A iluminação do MHEx é feita majoritariamente com lâmpadas em LED?	10 pontos	0 ponto	
PMP (1)	**435 pontos**		

Legenda:
(1) PMP: pontuação máxima possível.

ANEXO C

MODELO DE RELATÓRIO DE CERTIFICAÇÃO

1. FINALIDADE

Apresentar Relatório da Avaliação realizada pela SAS Regional no MHEx.

2. REFERÊNCIAS

Indicar o documento de referência (Ordem de Serviço ou Programa de Certificação do DGP).

3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

a. Período:

1) Início: ......

2) Encerramento: ......

b. Local: ......

c. Participantes: ....

4. RELATÓRIO

a. Pontuação:

INDICADORES DE EFICIÊNCIA	PONTOS	INDICADORES DE EFICIÊNCIA	PONTOS	INDICADORES DE EFICIÊNCIA	PONTOS	INDICADORES DE EFICIÊNCIA	PONTOS
1		12		23		34	
2		13		24		35	
3		14		25		36	
4		15		26		37	
5		16		27		38	
6		17		28		39	
7		18		29		40	
8		19		30		41	
9		20		31		42	
10		21		32		43	
11		22		33		44	
TOTAL PARCIAL (1 A 11)		**TOTAL PARCIAL (12 A 22)**		**TOTAL PARCIAL (23 A 23)**		**TOTAL PARCIAL (34 A 44)**	
PMP				**435 pontos**			
∑ PONTOS OBTIDOS				**% em relação à PMP**			

b. Avaliação: ....

5. PONTOS FORTES OBSERVADOS

- ....

6. OPORTUNIDADE DE MELHORIA/AÇÕES A SEREM REALIZADAS

- ....